

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA OUTLET HOLLAND
BAKERY DI CIKARANG BARAT**

SKRIPSI

Oleh :

NURMALITA DEWI

201510325103



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2019

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi

: Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan
Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen
Pada Outlet Holland Bakery di Cikarang
Barat

Nama Mahasiswa

: Nurmalita Dewi

NPM

: 201510325103

Program Studi/Fakultas

: Manajemen/Ekonomi

Jakarta, 26 Juli 2019

MENGETAHUI,
Pembimbing



M. Fadhli Nursal SE, MM.

NIDN : 0325057908

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan
Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada
Outlet Holland Bakery di Cikarang Barat

Nama Mahasiswa : Nurmalita Dewi

NPM : 201510325103

Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Manajemen

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 19 Juli 2019

Jakarta, 26 Juli 2019

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Drs. Soehardi, MBA., Ph.D

NIDN : 0311096604

Penguji I : Dr. Dhian Tyas Untari, M.M

NIDN : 0309048102

Penguji II : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M

NIDN : 0325057908

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M

NIDN : 0325057908

Dekan
Fakultas Ekonomi



Dr. Sugeng Suroso, S.E., M.M

NIDN : 0316066201

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Outlet Holland Bakery di Cikarang Barat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain, kecuali kutipan sebagai referensi yang sumbernya dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 26 Juli 2019



Nurmalita Dewi

201510325103

ABSTRACT

Nurmalita Dewi. 201510325103. influence of the product quality and satisfaction of consumers on loyalty types of buyers in the outlet of the holland a bakery west in cikarang

his research aims to know the influence of product quality and consumer satisfaction Against Consumer Loyalty On the Holland Bakery Outlet in Cikarang West. The population in this research is customer connoisseur Holland Bakery, samples taken as many as 94 respondents using a technique of Non-Probability Sampling with Accidental Sampling approach i.e. the determining sample technique based on coincidence meet the researcher can be used as samples. This type of research Quantitative Research is used by the method of Multiple Linear regression analysis. The T-test results (partial) indicates that the value of the Thitung variable quality of products (X1) of 5.990 and consumer satisfaction variable (X2) Thitung has the value of the second variable value results 10.457 that is greater than the value of Ttabel i.e. 1.661 variabel means product quality and consumer satisfaction effect partially against the loyalty of consumers. The F-test results (Simultaneously) that the number F of 83,139 with a significant degree 0,000 & it; 0,05 so ho received and ha rejected. Product quality and variable (x1) and satisfaction consumers (x) simultaneously influences consumer loyalty (y) acceptable. Based on the the determination (kd) that the r square of 0,646 (64,6 %). Shows that the second set the product quality independent (x1) and satisfaction consumers (x) in research of this can explain 64,6 % of consumers dependent variable the loyalty (y). The remaining his (100 % % -64,6 = % 35,4) affected by other variables out this model regression.

Keywords: Product Quality, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty

ABSTRAK

Nurmalita Dewi. 201510325103. Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Outlet Holland Bakery di Cikarang Barat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Outlet Holland Bakery di Cikarang Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah *customer* penikmat Holland Bakery, sampel yang diambil sebanyak 94 responden dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental Sampling* yaitu teknik penentu sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Kuantitatif dengan metode analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian Uji T (Parsial) menunjukkan bahwa nilai Thitung variabel Kualitas Produk (X1) sebesar 5,990 dan variabel Kepuasan Konsumen (X2) memiliki nilai Thitung sebesar 10,457 hasil nilai kedua variabel tersebut lebih besar dari nilai Ttabel yaitu 1,661 artinya variabel Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Konsumen. Hasil penelitian Uji F (Simultan) bahwa angka F sebesar 83,139 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel Kualitas Produk (X1) dan Kepuasan Konsumen (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen (Y) dapat diterima. Berdasarkan hasil Uji Koefisien Determinasi (KD) bahwa nilai R square sebesar 0,646 (64,6%). Menunjukkan bahwa kedua variabel independen yaitu kualitas produk (X1) dan kepuasan konsumen (X2) pada penelitian ini mampu menjelaskan sebesar 64,6% terhadap variabel dependen yaitu loyalitas konsumen (Y). Sedangkan sisa nya ($100\% - 64,6\% = 35,4\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi ini.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, Loyalitas konsumen

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah robbil 'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu untuk menyelesaikan program strata 1 pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini penulis masih terdapat kesalahan-kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, teruntuk dari hati yang paling dalam penulis menyampaikan ucapan terimakasih khususnya penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr.Drs. Bambang Karsono, SH., MM., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Sugeng Suroso, SE, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak M. Fadhli Nursal, SE, MM. Selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu penulis dalam penyusunan Skripsi ini hingga selesai. Dan selalu Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Toto Iskandar Selaku Asisten Kepala Penjualan di Outlet Holland Bakery di Cikarang Barat yang telah memberikan informasi kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
5. Orang tua (Bpk Ambar Lozi dan ibu Purwati) dan Keluarga Tercinta atas doa dan support nya serta kasih sayang yang selalu tercurah kepada penulis.
6. Sang pujaan hati Albie Bagas Baskara (cieee) yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi.

7. Teman-teman Cablaks dan Marketing yang saling rangkul merangkul dan berjuang bersama-sama hingga Skripsi ini selesai.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga Skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan wacana bagi semua pihak yang membutuhkan.

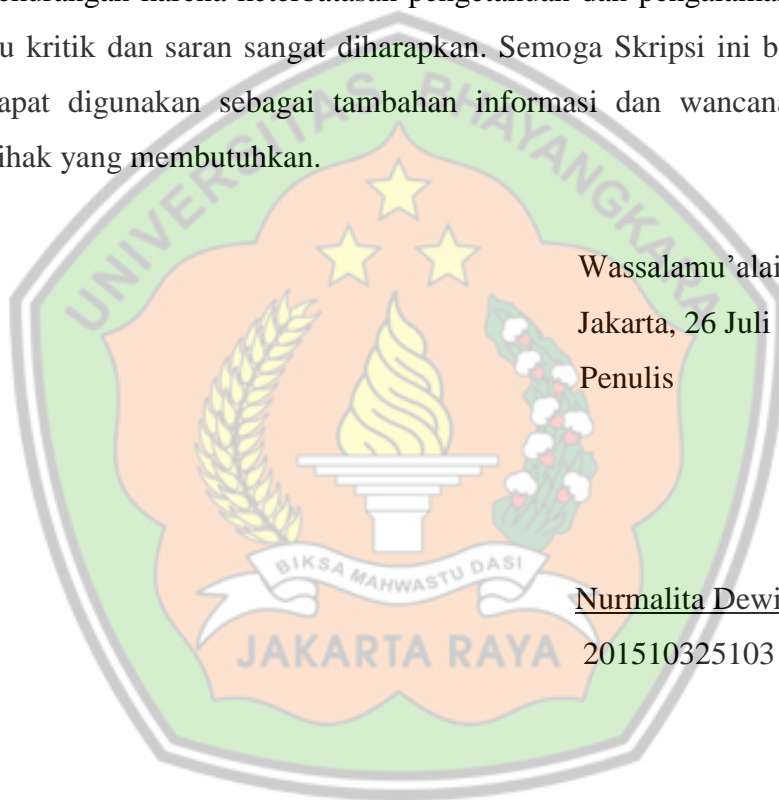
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, 26 Juli 2019

Penulis

Nurmalita Dewi

201510325103



DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Permasalahan.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Loyalitas Konsumen	7
2.1.1 Dimensi Loyalitas Konsumen	8
2.1.2 Indikator Loyalitas Konsumen	9
2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	9
2.2 Kualitas Produk	10
2.2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	11
2.2.2 Indikator Kualitas Produk	12
2.2.3 Strategi Kualitas Produk.....	13
2.2.4 Elemen Kualitas Produk	15

2.3	Kepuasan Konsumen	16
2.3.1	Indikator Kepuasan Konsumen	17
2.3.2	Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen.....	17
2.3.3	Strategi Kepuasan Konsumen	18
2.3.4	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	19
2.4	Penelitian Terdahulu	20
2.5	Kerangka Pemikiran Teoritis	21
2.5.1	Hubungan Antar Variabel	21
2.5.1.1	Hubungan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen	21
2.5.1.2	Hubungan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen.....	22
2.6	Hipotesis	22
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN		24
3.1	Desain Penelitian	24
3.2	Tahapan Penelitian	24
3.3	Metode Konseptual Penelitian	25
3.4	Operasionalisasi Variabel	26
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian	29
3.6	Metode Pengambilan Sampel.....	30
3.6.1	Populasi.....	30
3.6.2	Sampel	30
3.7	Metode Analisis Data	30
3.7.1	Uji Validitas	30
3.7.2	Uji Reliabilitas	31
3.7.3	Uji Normalitas	31
3.7.4	Uji Multikolinieritas	32
3.7.5	Uji Heterokedastisitas	32
3.7.6	Regresi Linier Berganda	33
3.7.7	Uji T (Uji Persial)	33
3.7.8	Uji F (Uji Simultan)	33
3.7.9	Uji Koefisien Determinasi	34

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	35
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	35
4.1.2 Struktur Organisasi	36
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	37
4.2 Hasil Kuesioner	38
4.2.1 Karakteristik Responden.....	38
4.3 Hasil Penelitian.....	40
4.3.1 Uji Validitas.....	40
4.3.2 Uji Reliabilitas	42
4.3.3 Uji Normalitas	43
4.3.4 Uji Multikolinieritas	45
4.3.5 Uji Heterokedastisitas.....	46
4.3.6 Uji Regresi Linier Berganda.....	48
4.3.7 Uji T (Parsial)	49
4.3.8 Uji F (Simultan).....	50
4.3.9 Uji Koefisien Determinasi	50
4.4 Pembahasan	51
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen	51
4.4.2 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen.....	52
4.4.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	52
BAB V. KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Implikasi Manajerial.....	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi dan Indikator Operasionalisasi Variabel.....	28
Tabel 3.2 Skala Likert.....	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Gaji.....	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas.....	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	48
Tabel 4.12 Hasil Uji T	49
Tabel 4.13 Hasil Uji F	50
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	21
Gambar 3.1 Model Konseptual Penelitian.....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Outlet Holland Bakery Cikarang Barat	36
Gambar 4.2 Grafik P-P Plot Uji Normalitas	45
Gambar 4.3 Hasil Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	47



DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner.....	Lampiran 1
Data Tabulasi Excel.....	Lampiran 2
Data SPSS Ver.23.....	Lampiran 3
Daftar Riwayat Hidup.....	Lampiran 4
F Tabel.....	Lampiran 5
T Tabel.....	Lampiran 6
R Tabel.....	Lampiran 7
Buku Bimbingan.....	Lampiran 8

